

Manual de Usuario

Creación de Tickets de Servicio

www.airlogisticsgps.com

El siguiente Manual de Usuario se detalla de manera general como poder levantar Tickets de Servicio y enviarlos hacia la Mesa de Ayuda de ALG.

Creación de Tickets de Servicio

En este manual se describe de manera general como poder levantar tickets y enviarlos hacia la mesa de ayuda de ALG. Para poder enviar tickets de soporte hay dos opciones. Una es levantar el ticket de servicio desde la plataforma es decir desde la aplicación, presionando el botón que se encuentra en la parte superior izquierda llamado "***Soporte***", y la otra es desde el portal que tienen los clientes de soporte de ALG.

1.- Tickets desde la plataforma.

Para poder levantar el ticket desde la plataforma es necesario que se encuentre dentro de la aplicación, situado en la barra superior hay una serie de botones del lado izquierdo y solo hay que dar clic al botón que llamado "***Soporte***".

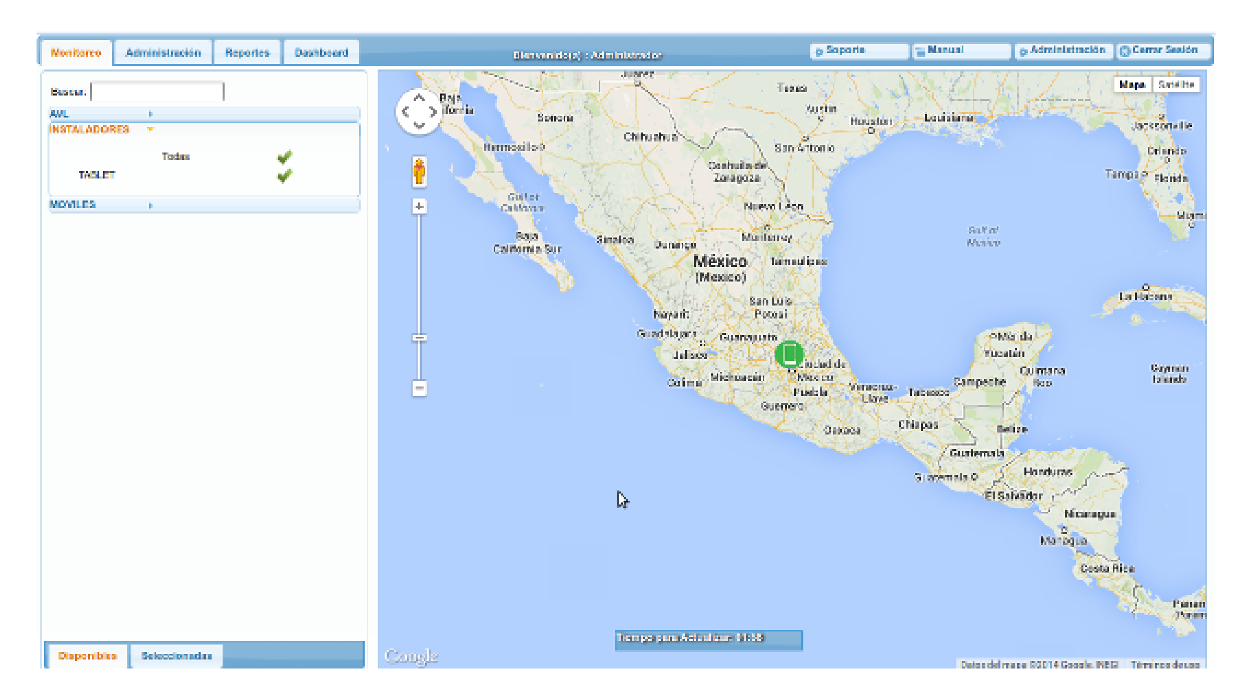


Figura 1 Pantalla Principal

Cuándo se dé clic aparecerá una ventana para poder capturar la información y enviarla a la mesa de ayuda de ALG, esta ventana está por encima de todas las demás, así que la puede mover sin ningún problema dentro de la aplicación, después solo se tiene que proceder a llenar el formulario con la información requerida.

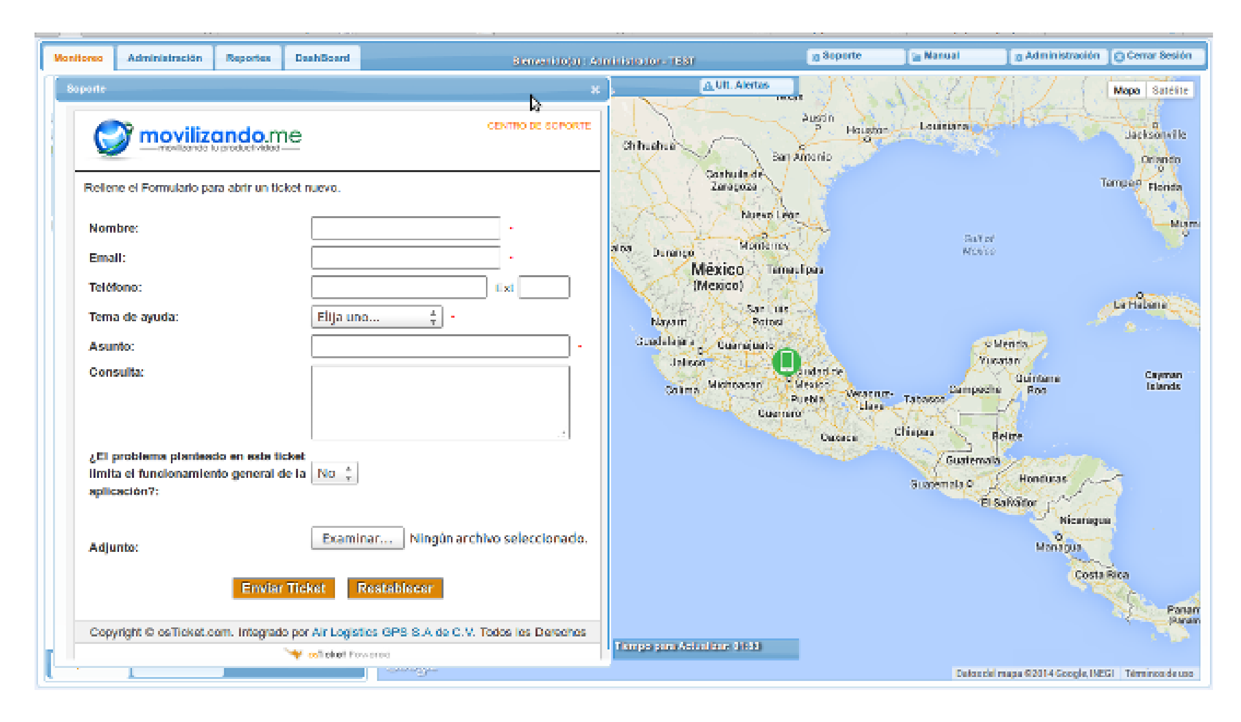


Figura 2 Ventana tickets

Los campos: ***Nombre***, ***Email***, ***Tema de ayuda*** y ***Asunto*** son de carácter obligatorio, esto quiere decir que en caso de no llenarlos la aplicación mostrará un error indicando los campos que se encuentren vacios, un ejemplo de llenado del formulario sería el siguiente:



Figura 3 Llenado del Ticket de Servicio

Note que aunque el campo ***Consulta*** no es obligatorio le ayudará bastante a la mesa de ayuda, es justo en esta parte donde se debe detallar todo con respecto a la falla o duda en la plataforma, como por ejemplo: que procedimiento realizo, el modulo en el cual se encontraba trabajando, así como datos específicos que requiera sean atendidos, entre más especifico se pueda ser, la mesa de ayuda podrá brindarle una mejor solución a su ticket de servicio.

Sí toda la información es correcta solo tiene que presionar el botón "***Enviar Ticket***" y el sistema le notificará por medio de un correo electrónico el numero de ticket asignado por el sistema, es muy importante que este correo electrónico no lo pierda o borre de sus mensajes ya que tanto el numero de ticket como el correo electrónico serán necesarios para poder consultar el seguimiento a su solicitud de la mesa de ayuda.

Si por alguna razón no localiza el correo electrónico que el sistema envía en su bandeja de entrada, busque en la Bandeja de correo no deseado y solo cambie la regla para que no categorice los correos de la mesa de ayuda como SPAM.



Figura 4 Información del ticket

Todo este procedimiento se genera desde la plataforma para poder hacer más rápida la creación de los tickets de servicio y reportar la falla justo en el momento en que se genere.

2.- Tickets desde el portal de clientes ALG

Para poder entrar al portal de clientes de ALG es necesario contar con un navegador de internet (Google Chrome / Mozilla Firefox / Internet Explorer / Opera) y en la barra de direcciones colocar la siguiente dirección:

http://reportenet.2gps.net

Aparecerá la siguiente pantalla:



Figura 5 Pantalla principal Acceso Clientes

El sistema es muy fácil de usar y de navegar en sus opciones, si desea enviar un ticket de servicio solo presione el botón “***Abrir Ticket Nuevo***” y mostrará una ventana similar a la descrita dentro de la plataforma para poder enviar su ticket al área de mesa de ayuda de ALG.

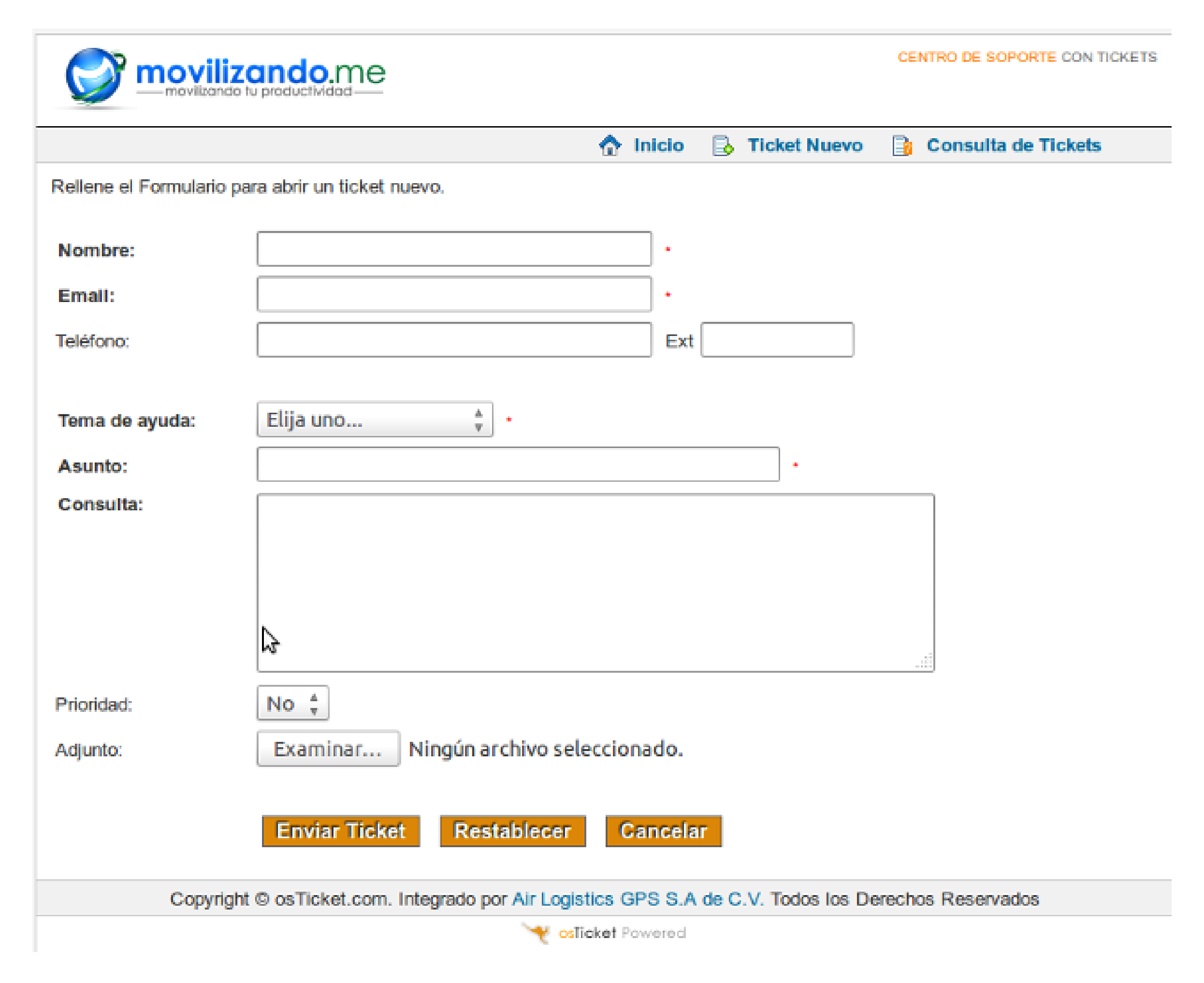


Figura 6 Formulario para Envío de ticket

Como podrá observar el formulario es el mismo que el explicado dentro de la plataforma esto es con el fin de que tenga varias opciones donde pueda ponerse en contacto con la mesa de ayuda de ALG.

Comprobar estado de los tickets

Desde este apartado usted podrá dar seguimiento a los tickets que envié a la mesa de ayuda de ALG, solo tiene que proporcionar dos datos: el primero es la cuenta de correo electrónico que proporciono cuando envió el ticket de servicio, y el segundo es el numero de ticket *(recuerde que estos datos fueron enviados a su correo electrónico cuando genero el ticket)*, después solo hay que llenar los campos con la información requerida.

Comprobar estado de los Tickets

Proporcionamos los archivos y el historial de todas tus solicitudes de soporte completo con respuestas.

Email:

Ticket ID:

Ver Estado

Figura 7 Datos del cliente

En el resumen se mostrarán sus tickets y el estado en el que se encuentran, note que de esta manera usted puede generar nuevos tickets, o simplemente consultar sus tickets Abiertos y Cerrados, si desea más información solo basta con dar clic en el numero de ticket y mostrará un resumen más detallado.



Figura 8 Resumen del ticket

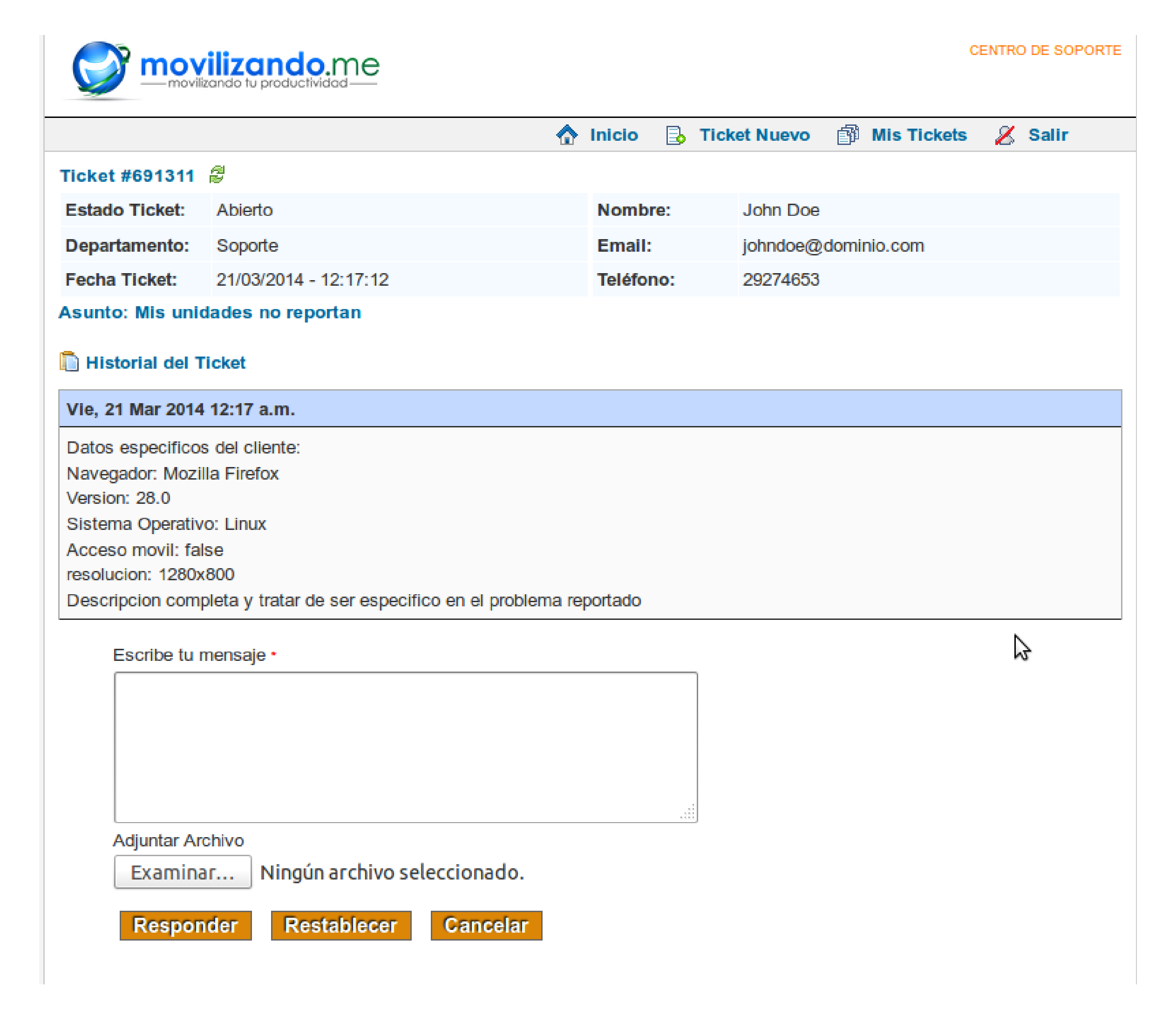


Figura 9 Detalle del Ticket

Usted podrá interactuar con la Mesa de Ayuda de ALG, en caso de que la solución propuesta no solucione su problema e incluso puede adjuntar la imagen de la para que la mesa de ayuda tenga más referencias.

Nota: cuando se cree un nuevo ticket y usted entre dentro de su panel de tickets los campos Nombre y Correo electrónico se llenarán de manera automática, como en la siguiente figura:



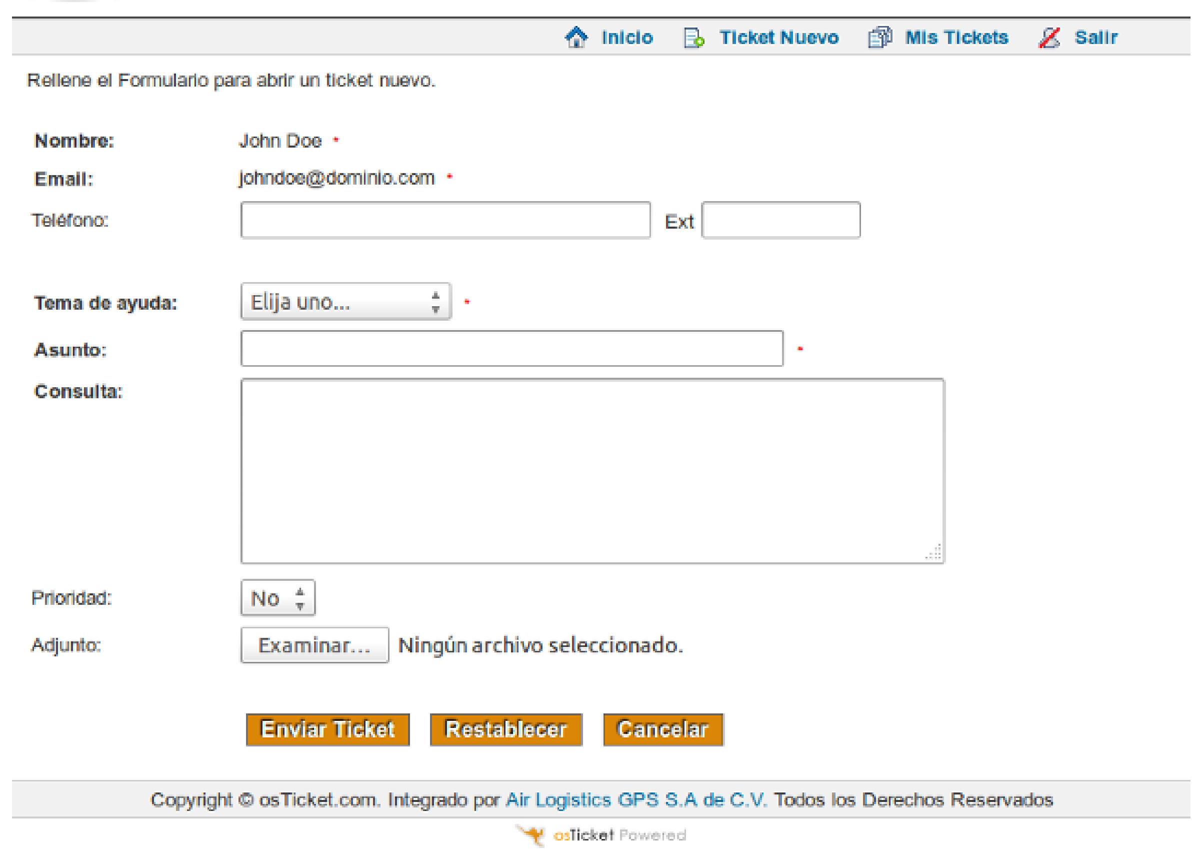


Figura 10 Creación del ticket

Esto es debido a que el sistema guardará una sesión con su correo electrónico, de esta manera usted podrá dar de alta los tickets de servicio con su cuenta de correo y podrá ver los avances desde su propio panel

Para salir de su sesión solo de clic en el enlace situado en la parte superior llamado "***Salir***" y regresará a la pantalla inicial.